



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI CURCURIS
Approvata con deliberazione della G.C. n. 22 del 25/05/2020

INDICE

Premessa	Pag. 3
Principi generali e standard di qualità	Pag. 3
Struttura organizzativa	Pag. 5
Modello organizzativo	Pag. 6
Organigramma. Ruoli	Pag. 6
Dove siamo.	Pag. 7
Come mettersi in contatto con gli uffici	Pag. 7
Come mettersi in contatto con gli uffici durante l'emergenza sanitaria virus covid 19	Pag. 7
Rapporti con i cittadini – informazione all'utenza	Pag. 7
Area Amministrativa/contabile Socio culturale	Pag. 8
Area Tecnica	Pag. 10

PREMESSA

La Carta dei Servizi la si può definire come un documento di programmazione attraverso cui l'amministrazione pubblica, nel caso di specie questa Amministrazione locale, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

Essa è uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

In linea generale rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi erogati e i relativi standard qualitativi.

I più significativi provvedimenti normativi intervenuti in merito alla Carta dei Servizi, da ultimi, sono:

la Delibera CiVIT (attuale ANAC) n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità),

la Delibera CiVIT (attuale ANAC) n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici)

la Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale)

il D.Lgs n.33/2013 che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati

PRINCIPI GENERALI E STANDARD DI QUALITA'

1.Principi generali

Il principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Questo Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità dei soggetti erogatori

Questo Comune si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità del servizio erogato

Questo Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi questo ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione degli utenti

Questo Comune si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi erogati, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia del servizio

Questo Comune persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Tutela

I cittadini, attraverso il modulo di reclamo allegato alla carta stessa, possono segnalare disservizi, la mancata applicazione dei principi contenuti nella carta e il mancato rispetto degli standard di qualità.

2.STANDARD DI QUALITA':

Il Comune ha assunto come standard di qualità quattro dimensioni fondamentali, sulla base delle indicazioni della Civit (attualeAnac) contenute nella deliberazione n. 3/2012, e di seguite testualmente definite:

Accessibilità: Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (per esempio: la dislocazione sul territorio, la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento). Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc. Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la disponibilità di molteplici forme di comunicazione (per esempio: telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web), con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.

Tempestività: Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

Trasparenza: Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti).

Efficacia: Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione dell'ente è ispirata ai seguenti criteri:

1. Efficacia e efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

2. Trasparenza e accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, al fine di garantire a tutti il libero accesso alle informazioni disponibili.

3. Partecipazione

I Servizi garantiscono e promuovono il ruolo che i cittadini possono svolgere per migliorare i servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Comune di Curcuris, ente di piccole dimensioni, è articolato in due macro aree. Ogni area costituisce l'unità organizzativa di massimo livello delle macro funzioni omogenee dell'Ente. I Servizi rappresentano le unità organizzative di secondo livello.

MODELLO ORGANIZZATIVO					
Approvato con la deliberazione G.C. n. 53/2011 e rimodulato con il P.T.F.P. (Piano triennale del fabbisogno del personale-periodo- 2020/2022 approvato con la deliberazione G.C. n. 9/2020)					
area	servizi	Posizione giuridica categorie	Posti in organico coperti	Posti in organico vacanti	totale
Amministrativa/ contabile e socio-culturale	Segreteria affari generali demografico socio assistenziale e culturale commercio contabilità paghe imposte e tribute economato patrimonio vigilanza	N. 1 D full time N. 1 D part time h.30 N.1 C agente polizia locale full time	n. 1 istruttore direttivo amministrativo cat. D.	n. 1 istruttore direttivo operatore sociale. Cat. D part time h.30 n. 1 istruttore contabile C part time h. 18(assunzione prevista nell'anno 2020)	3
Tecnica manutentiva	Tecnico manutentiva edilizia privata e pubblica	N.1 D full time N.1B3 full time	n.1 n.1 (in quiescenza nell'anno 2020)	n. 1 collaboratore tecnico specializzato B3 part time h. 18 (assunzione prevista nell'anno 2020)	3
totale			3 di cui n. 1 sino al 2020	3	6 di cui n. 1 sino al .2020

ORGANIGRAMMA		
Sindaco		
Segretario comunale (servizio segreteria gestito in forma associata coi comuni di Ales ente capofila e Villa Verde, percentuale riconosciuta al Comune di Curcuris 25%)		
Area amministrativa/contabile socio assistenziale		Area tecnica manutentiva
Responsabile di p.o. :Istruttore direttivo amministrativo full time D		Responsabile di p.o. : istruttore direttivo tecnico full time D
Istruttore direttivo – operatore sociale D part time h. 30 (vacante)		Collaboratore tecnico B3 Full Time sino a 2020
Agente di polizia locale full time C		Collaboratore tecnico specializzato B3 part.time h. 18 (vacante)
Istruttore contabile C part time h.18(vacante)		

DIPENDENTE	RUOLO
Sig.ra Pina Carla Meloni	Istruttore direttivo amministrativo/contabile. Responsabile di p.o. area amm.va/socio assistenziale
Dott.ssa Alessia Maccioni	Istruttore direttivo – operatore sociale *
Geom. Remiro Cocco	Istruttore direttivo tecnico. Responsabile di p.o. area Tecnica/manutentiva
Sig. Sandro Cancedda	Agente polizia locale
Sig. Fausto Putzolu	Operatore specializzato
Dott.ssa Daniela Trudu	Segretario comunale

*Il ruolo di istruttore direttivo operatore sociale part time h.30 cat. D è coperto con contratto ex art. 110 del TUEL, sino al termine del mandato del Sindaco previsto per l'anno 2020(deliberazione G.C. n. 67/2015 e n. 40/2016)

DOVE SIAMO

Gli uffici sono situati al piano terra della Casa Comunale in via Chiesa n. 14 in Curcuris.

Sono aperti al pubblico:

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00

Pomeriggio: martedì e giovedì dalle 16.30 alle 18.00

COME METTERSI IN CONTATTO CON GLI UFFICI Ordinariamente

È possibile comunicare con il personale degli uffici recandosi personalmente presso gli uffici comunali, telefonicamente, o tramite posta elettronica.

Centralino :0783 91751

mail comunecurcuris@tiscali.it

Di seguito il link di collegamento al sito web istituzionale che riporta in dettaglio i contatti:

<http://egov2.halleysardegna.com/curcuris/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/80>

I cittadini che intendono comunicare con gli uffici avvalendosi della Posta Elettronica Certificata (PEC), che consente di avere certezza dell'invio e della consegna dei documenti, possono utilizzare l'indirizzo PEC protocollo.curcuris@legalmail.it

COME METTERSI IN CONTATTO CON GLI UFFICI Durante l'emergenza sanitaria virus COVID 19

Per far fronte al pericolo di diffusione del COVID-19, a partire dal 9 marzo 2020 e sino al perdurare dell'emergenza, sarà possibile accedere agli Uffici comunali soltanto nei seguenti orari e **PREVIO APPUNTAMENTO:**

- Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00;

Al fine di evitare il sovraffollamento negli uffici comunali, prima di recarsi in Comune, **si richiede ai cittadini di contattare telefonicamente l'ufficio di proprio interesse per stabilire con l'impiegato l'effettiva necessità dell'accesso ai locali comunali ed eventualmente fissare un appuntamento.**

Il numero del Comune di Curcuris è il seguente: **0783.91751.**

Le presenti disposizioni sono valide sino al perdurare dell'emergenza sanitaria ed è rivolto all'intera comunità nonché ai professionisti, imprese e qualsiasi altra categoria di utenza

I RAPPORTI CON I CITTADINI – INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I Servizi assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web istituzionale www.comune.curcuris.or.it

I Servizi realizzano e mettono a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche. Nell'home page del sito web istituzionali *sezione modulistica* sono scaricabili i moduli predisposti per i diversi aspetti del rapporto tra il

Cittadino ed il Comune.

AREA AMMINISTRATIVA/CONTABILE e SOCIO-CULTURALE

L'area è articolata, secondo la struttura organizzativa approvata con la deliberazione della G.C. n. 53/2011 e ss.mm.ii. nei seguenti servizi:

- Segreteria affari generali
- demografico
- socio assistenziale e culturale
- commercio
- contabilità
- paghe
- imposte e tributi
- economato
- vigilanza

Servizio Segreteria e Affari Generali

Fanno capo al Servizio tutte le attività finalizzate ad assicurare l'efficiente gestione dei servizi operativi necessari per il funzionamento degli organi istituzionali dell'Ente. Al tal fine provvede all'espletamento dei compiti connessi al funzionamento della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale curandone la convocazione, la redazione degli ordini del giorno oggetto delle riunioni. Si occupa, inoltre, delle procedure di competenza relative alla gestione dei provvedimenti deliberativi della Giunta e del Consiglio, assicurandone la conservazione in formato cartaceo e digitale e la successiva trasmissione telematica agli uffici interessati. Detiene e aggiorna costantemente i registri delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio. Assicura, inoltre, la raccolta dei regolamenti, dei decreti e delle direttive. Provvede, inoltre, a gestire le istanze di accesso agli atti, di competenza del Servizio, avanzate dai Consiglieri Comunali e dai cittadini.

Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti di fornitura di beni e servizi connessi con le attività di competenza del Settore (fatta salva la competenza della C.U.C. Gestita in forma associata dall'Unione di Comuni Alta Marmilla) e gestisce le fasi successive.

Cura l'istruttoria degli atti e dei provvedimenti relativi agli ambiti di competenza da sottoporre all'approvazione degli organi politico-amministrativi.

Si occupa dell'assunzione di personale a tempo indeterminato e determinato dell'area di pertinenza.

Cura il controllo delle presenze del personale in servizio.

Servizi Demografici

I Servizi Demografici si rivolgono ai cittadini residenti all'interno del territorio comunale e si occupano di gestire i servizi demografici e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, statistica, stato civile, Polizia Mortuaria, Leva, Elettorale.

Servizio socioassistenziale -culturale

1. Le attività socioassistenziali svolte riguardano l'erogazione dei servizi alla persona, alcuni gestiti dal Comune altri in forma associata tramite il PLUS – distretto sanitario Ales- Terralba con ente gestore Comune di Mogoro.

Trattasi in sintesi di interventi in favore di anziani, disabili, minori e adulti e di promozione del benessere, di prevenzione del disagio e di sostegno a singoli o nuclei familiari in difficoltà socio-economiche.

2. Le attività culturali comprendono: Pubblica Istruzione, Cultura, Sport, Tempo Libero, Politiche Giovanili e Biblioteca.

Sono svolte con funzioni di promozione e valorizzazione dell'offerta culturale, di incentivo alla pratica sportiva e di aggregazione tra giovani.

Tra i servizi erogati i principali sono: scuolabus, Mensa Scolastica, Borse di studio a sostegno della spesa delle famiglie per l'istruzione, Fornitura gratuita o semigratuita di libri di testo, Rimborso spese viaggio, Borsa di studio merito scolastico.

3. Servizio Biblioteca garantisce il diritto di accesso all'informazione e alla conoscenza e promuove la lettura. La gestione è stata esternalizzata

La biblioteca comunale è sita in via Is Tellais n. 2, è aperta al pubblico i giorni: martedì le ore 11.30 alle ore 13,30 e il mercoledì ore 15.00 alle ore 19.00.

Tel-0783 91400

mail: biblioteca.curcuris@gmail.com

Link di collegamento al sito web del Sistema bibliotecario della Sardegna.

<http://www.sardegnaibiblioteche.it/index.php?xsl=839&s=2&v=9&c=5670&codice=IT-OR0015>

COMMERCIO

Presso L'Unione di Comuni Alta Marmilla con sede in Ales ha sede il SUAP territorialmente competente, attraverso esso i cittadini e le imprese possono presentare telematicamente, o aprire, modificare un'attività commerciale e artigianale (procedura obbligatoria – L.R. 24/2016).

CONTABILITA' e IMPOSTE/TRIBUTI e ECONOMATO

Il servizio contabile ha il compito fondamentale di partecipare alle attività di programmazione economico finanziaria dell'ente e a quelle di controllo e consuntivo, nonché di predisporre i relativi documenti..

Esso si occupa dell'espletamento di tutte le funzioni tipiche in materia finanziario-contabile stabilite da leggi generali, regolamenti, direttive.

Svolge una costante azione di supporto alle altre aree e agli organi di governo, in chiave economico-finanziaria, di tutte le attività dell'ente.

Cura la gestione giuridica, assicurativo-previdenziale di tutto il personale dell'ente e le relazioni sindacali ai fini della contrattazione integrativa.

Per quanto riguarda i tributi, il servizio garantisce e gestisce le attività tipiche relative all'applicazione dei principali tributi, tasse e imposte comunali (ICI/IMU,TARI, TOSAP, COSAP imposta pubblicità e diritti pubbliche affissioni). Inoltre, quale funzionario designato, ha poteri per rendere esecutivi i ruoli, firmare i provvedimenti di accertamento, di rimborso, di concordato, le sospensioni e gli annullamenti.

Servizio Economato, invece, provvede agli acquisti di beni e servizi di piccola entità ordinati dai vari uffici

VIGILANZA

Il settore si occupa di tutte quelle attività derivanti dalla legislazione nazionale e regionale inerente la Polizia Municipale. L'attività fondamentale consiste nella vigilanza del territorio finalizzata alla prevenzione e repressione degli illeciti amministrativi e/o penali in materia di circolazione stradale, edilizia, ambiente, commercio ecc.. Espleta inoltre una serie di attività amministrative legate ad autorizzazioni per particolari categorie di utenti della strada, autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico.

ALTRI SERVIZI

Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti di fornitura di beni e servizi connessi con le attività di competenza del Settore (fatta salva la competenza della C.U.C. Gestita in forma associata dall'Unione di Comuni Alta Marmilla avente sede in Ales)e gestisce le fasi successive.

Cura l'istruttoria degli atti e dei provvedimenti relativi agli ambiti di competenza da sottoporre all'approvazione degli organi politico-amministrativi.

Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti concorsuali e gestisce le fasi successive, per il personale assegnato all'area di competenza secondo il P.T.F.P. (Piano triennale del fabbisogno del personale).

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

L'elenco completo dei procedimenti dell'area è consultabile sul sito: www.comune.curcuris.or.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

<http://www.comune.curcuris.or.it/curcuris/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/108>

STANDARD DI QUALITA'

FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità	Accesso all'ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, fax, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito web relativo al servizio
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	Numero giorni necessari
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web

	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni
efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari/totale prestazioni erogate

AREA TECNICA

L'area è articolata, secondo la struttura organizzativa approvata con la deliberazione della G.C. n. 53/2011 e ss.mm.ii. nei seguenti servizi:

- Tecnico manutentiva
- edilizia pubblica
- edilizia privata

TECNICO/MANUTENTIVA E EDILIZIA PUBBLICA

Il Settore opera per assicurare l'attuazione del programma dell'Amministrazione Comunale in materia di investimenti e di realizzazione di opere pubbliche, garantire l'efficienza del patrimonio immobiliare del Comune. Provvede a far svolgere mediante servizi specialistici in appalto gli interventi di manutenzione del patrimonio comunale in conseguenza di segnalazioni pervenute o esigenze accertate, verificando la corretta esecuzione degli interventi stessi.

Sovrintende ai servizi cimiteriali.

Gestisce il magazzino comunale e gli automezzi.

Si occupa delle procedure espropriative preordinate alla realizzazione di opere pubbliche.

Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti di affidamento di lavori, fornitura di beni e servizi connessi con le attività di competenza del Settore, (fatta salva la competenza della C.U.C. gestita in forma associata dall'Unione di Comuni Alta Marmilla avente sede in Ales) e gestisce le fasi successive.

Cura l'istruttoria degli atti e dei provvedimenti relativi agli ambiti di competenza da sottoporre all'approvazione degli organi politico-amministrativi.

Supporta il Sindaco, autorità comunale di protezione civile, nell'ambito del Servizio Sicurezza e Protezione Civile finalizzato: - all'attuazione, in ambito comunale, delle attività di previsione e prevenzione dei rischi stabilite da programmi e piani regionali; - alla predisposizione dei piani di emergenza ed alla loro eventuale attuazione sulla base degli indirizzi regionali; - al coordinamento/collaborazione con le Istituzioni e con il volontariato di protezione civile per l'attivazione dei primi soccorsi alla popolazione e degli interventi urgenti necessari a fronteggiare l'emergenza. - alla predisposizione dei provvedimenti necessari ad assicurare i primi soccorsi alla popolazione in caso di eventi calamitosi in ambito comunale. Esso opera attraverso l'organizzazione e l'utilizzo delle risorse comunali disponibili, in particolare attraverso in C.O.C. – Centro Operativo Comunale, secondo criteri prestabiliti, al fine di fronteggiare i rischi specifici del territorio.

EDILIZIA PRIVATA

Servizio controlla gli interventi edilizi ed in generale tutti gli interventi di trasformazione del territorio che insistono nell'ambito comunale, attraverso la gestione delle procedure riguardanti le trasformazioni edilizie, la verifica dei documenti necessari per il rilascio dei provvedimenti amministrativi, l'emissione di ordinanze di demolizione e/o rimessa in pristino, secondo la normativa vigente. Rilascia inoltre le informazioni utili ai tecnici e ai cittadini per gli interventi edilizi.

Presso L'Unione di Comuni Alta Marmilla ha sede il SUAPE territorialmente competente presso il quale cittadini e imprese possono presentare telematicamente, una SCIA edilizia o "permesso di costruire" (procedura obbligatoria – L.R. 24/2016). Di seguito il link di collegamento al sito web:

<https://unionecomunialtamarmilla.it/contenuti/39885/servizio-suap>

ALTRI SERVIZI

Esegue la ricognizione ed il controllo della situazione degli immobili di proprietà comunale. Si occupa dei procedimenti di sclassificazione, trasferimento e valorizzazione di aree gravate da uso civico ai sensi L.R. n. 12/94, locazioni, concessioni, autorizzazioni temporanee, alienazioni.

Cura l'istruttoria degli atti e dei provvedimenti relativi agli ambiti di competenza da sottoporre all'approvazione degli organi politico-amministrativi.

Predisporre e adotta gli atti relativi ai procedimenti concorsuali e gestisce le fasi successive, per il personale assegnato all'area di competenza secondo il P.T.F.P. (Piano triennale del fabbisogno del personale)

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

L'elenco completo dei procedimenti dell'area è consultabile sul sito: www.comune.curcuris.or.it – sezione Amministrazione Trasparente – Sotto sezione Attività e Procedimenti

<http://www.comune.curcuris.or.it/curcuris/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/108>

STANDARD DI QUALITA'		
FATTORE QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità	Accesso all'ufficio	Numero giorni di apertura al pubblico/numero giorni lavorativi
	Pubblicazione nel sito istituzionale e comunicazione tramite telefono, fax, mail, posta ordinaria delle informazioni riguardo il servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
		Numero giorni necessari per informazioni alternative e complementari al sito web relativo al servizio
Tempestività	Tempi massimi di risposta alle istanze	Numero giorni necessari
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative alle modalità di contatto ed alla modulistica	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web
	Risposta alla richiesta di informazioni al cittadino	Numero giorni
efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Prestazioni regolari/totale prestazioni erogate